

**ANALISIS PENGARUH MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROF.DR. MARGONO SOEKARJO
PURWOKERTO**

Welas Haryati ¹, Soenaryo ², Aris Fitriani ³

^{1,2,3}. Prodi Keperawatan Purwokerto

ABSTRACT

This title is entitled "An Analysis on the Influennce of Nursing Service on Patients' Satisfaction at the Instalation of Bed Care of Prof.Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Hospital". The purposive of the research were, firstly, discover whether there is a significant difference between expected service quality and actual service quality, secondly, to determine bether tangibles, reliability, responsiveness, assurance and emphaty significantly influenced patients' satisfaction, and finaly to determine the most influential variables on patients' satiafaction.

There were three Hypothesis proposed in the reseach. The first on stated that there was significant difference between expected service quality and actual service quality. The second one stated that the variables of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and emphaty significantly influenced patients' satisfaction do exist. Reseach methodology adopted was survey and the data collection methods were using questionnaires and documentation. The tools of analisis used were t-test (comparative), multiple regretions, F-test and t-test. The following result were obststained from the analisis first, which means that Ho must be rejected while Ha is assepted. The acceptance of Ha implies that there is a significant difference between the expected service and actual service quality. Second, F test result showed a significant valuae less than alpha value 0,05. This means that Ho must be rejected while Ha is accepted. The acceptance of Ha implies that all independent variables simultaneously influence patients' satisfaction; third t-test result showed that responsiveness has no significant influence on patients' satiafaction. There fore the revised regretion equation is a follow:

$Y = - 1,274 + 0,229 X_1 + 0,146 X_2 + 0,226 X_4 + 0,210 X_5$, means while the result to elasticity test showed that assurance was the most influential variables with an elasticity value of 0,345 greater than other. Based on the findings, it is suggested to the hospital management that empathy, assurance, tangibles and reliability must be continuously improved in order to satisfy the hospital patients'.

Keywords: nursing quality, patiens' satisfaction.

PENDAHULUAN

Menurut Azwar (1996) yang dimaksud dengan Rumah Sakit adalah tempat penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh pemerintah, yayasan atau perorangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Menurut UU No. 23 tahun 2002 tentang kesehatan bahwa peranan rumah sakit adalah sebagai pusat pelayanan, pusat pembinaan dan pusat pengembangan masyarakat di wilayah kerjanya. Pelayanan

Rumah Sakit merupakan suatu sistem yang terdiri dari komponen-komponen yang satu dengan yang lainnya saling berkaitan dan saling berpengaruh. Pelayanan keperawatan merupakan komponen yang tidak kalah penting dari komponen-komponen yang ada, mengingat pelayanan rumah sakit selama dua puluh empat jam dan pemberi pelayanan salah satunya adalah pelayanan keperawatan.

Dengan perkembangan ilmu dan teknologi serta aspek-aspek lain seperti

lingkungan sosial, ekonomi, dan politik menyebabkan adanya perubahan pola penyakit dimana kecenderungannya bermula dari penyakit infeksi menjadi penyakit degeneratif, disamping itu juga tuntutan kehidupan masyarakat dimana pelayanan keperawatan dituntut untuk lebih profesional. Menurut pendapat Gillies (1989) bahwa ilmu keperawatan merupakan profesi jasa, pelayanan yang diberikan para jururawat bersifat mendasar terhadap hidup dan kesejahteraan pelanggan, oleh karena itu profesi keperawatan sebagai suatu kesatuan sebaiknya bertanggung jawab terhadap kualitas perawatan yang diberikan praktisi perseorangan. Dalam seminar Nasional Keperawatan di Jakarta tahun 1983 telah dirumuskan pengertian perawatan yaitu suatu bentuk pelayanan profesional sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan yang meliputi aspek bio, psyko sosial, spiritual yang komperhensif, ditujukan pada individu, keluarga atau masyarakat yang sehat maupun yang sakit yang menyangkut siklus hidup manusia. Pelayanan keperawatan diberikan karena adanya kelemahan fisik, mental, keterbatasan pengetahuan atau kurangnya kemauan menuju kepada kemampuan melaksanakan kehidupan sehari-hari secara mandiri. Kegiatan ini dilakukan sebagai upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan, pemulihan serta pemeliharaan kesehatan. Keperawatan mengakui keseluruhan martabat manusia tidak membedakan jenis kelamin, umur, warna kulit, bangsa, agama/ keyakinan, tingkat sosial termasuk ekonomi.

Dari hasil pengamatan sementara yang peneliti ketahui bahwa masih ada masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan di Rumah Sakit Margono Soekarjo, bahkan sampai dipublikasikan melalui surat kabar. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara pelayanan keperawatan yang diberikan dengan harapan pasien. Fenomena tersebut

menguatkan keinginan peneliti untuk mengetahui lebih banyak bagaimana pelayanan keperawatan yang ada. pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Mengetahui kepuasan pasien adalah sangat penting karena bermanfaat bagi rumah sakit dalam rangka mengevaluasi posisi rumah sakit saat ini dibandingkan dengan pesaing dan diperlukan untuk menemukan bagian mana yang membutuhkan perbaikan. Penelitian juga sangat diperlukan untuk mengevaluasi perkembangan rumah sakit, sementara penelitian yang berkaitan dengan pelayanan keperawatan di rumah sakit masih terbatas jumlahnya. Dari uraian tersebut diatas pada kesempatan ini peneliti tertarik ingin mencoba meneliti tentang keperawatan yang diberikan kepada pasien, apakah sudah dapat memberikan kepuasan kepada pasiennya atau masih sebatas teori saja.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian survei dan penelitian bersifat asosiatif yang ingin mengetahui hubungan atau pengaruh dari dari variabel variabel yang diteliti. Populasi penelitian ini adalah semua pengguna jasa pelayanan keperawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto yang berjumlah 1820 orang yang tersebar di 12 ruang perawatan, Sampel penelitian adalah 100 orang.

Instrumen penelitian menggunakan lembar observasi (check list) yng digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Analisa data dilakukan secara bertahap dan melalui proses komputerisasi untuk mengetahui perbedaan pelayanan keperawatan.

HASIL DAN BAHASAN

Untuk membuktikan hipotesa ini maka dari hasil perhitungan komparasi antara mutu pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) yang diterima dengan mutu pelayanan

(*tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) yang diharapkan oleh pasien di Instalasi rawat Inap Rumah

Sakit Umum Daerah Prof.dr.Margono Soekarjo Purwokerto dengan bantuan komputer hasil analisis adalah:

Tabel 1: Data t hitung pada masing-masing variabel.

No	Variabel	.t hitung	Nilai signifikansi
1	<i>Tangibles</i>	-8,037	0,000
2	<i>Reliability</i>	-7,914	0,000
3	<i>Responsiveness</i>	-7,802	0,000
4	<i>Assurance</i>	-8,265	0,000
5	<i>empathy</i>	-7,973	0,000

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa semua variabel nilai signifikansi 0,000 < nilai alpha 0,05 maka hipotesa nol ditolak artinya bahwa terdapat perbedaan antara mutu pelayanan keperawatan yang diharapkan dengan mutu pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien yang dirawat di Instalasi rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima masih relatif sedang yaitu 54 %. Hal ini didukung dengan nilai kriterium maksimum yang diperoleh nilai kriterium maksimum sedang terutama pada variabel *responsiveness* (59 %), *assurance* (52 %) dan *empathy* (56 %), disamping *Bed Occupancy Rate (BOR)* tinggi yaitu 93,91 %, standar normal 75 – 85 % atau jumlah pasien yang melebihi normal akan mengakibatkan pelayanan keperawatan kepada pasien kurang baik disamping jumlah tenaga perawat yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Margono Soekarjo Purwokerto secara umum jumlahnya kurang antara 46,49 % - 58,50 % serta tingkat pendidikan masih kurang memadai sehingga dapat mengakibatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Instalasi rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Margono Soekarjo Purwokerto belum sesuai dengan harapan pasien.

Untuk mengetahui keeratan hubungan antar variabel digunakan analisis korelasi product moment bivariate. Korelasi

product moment bivariate ini menunjukkan korelasi antar variabel tanpa menghiraukan adanya variabel lain dalam hubungan. Dengan menggunakan bantuan SPSS diperoleh hasil (lampiran 6). Dari analisis tersebut dapat diketahui hubungan korelasional antara variabel independen dengan variabel dependen, serta hubungan antar variabel independen. Adapun hubungan variabel independen terhadap dependen menunjukkan hubungan yang erat, hal ini ditunjukkan dengan nilai minimal korelasi sebesar 0,681 sedangkan hubungan antar variabel independen 0,348, hal ini dianggap tidak terjadi multikolinieritas dan distribusi datanya normal oleh karena itu bisa dilanjutkan ke analisis parametrik (analisis regresi berganda). Menggunakan analisis regresi berganda yang dapat memprediksi hubungan antar variabel. Hasil perhitungan analisis regresi berganda dengan bantuan komputer hasilnya terlihat

Pada tabel 2 yang dapat diketahui bahwa nilai R korelasi berganda diperoleh angka 0,943 yang artinya menunjukkan hubungan variabel *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, secara bersama-sama dengan kepuasan pasien (Y) sangat kuat.

Nilai R square menunjukkan nilai 0,889 artinya kontribusi dari variabel *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X4), *assurance* (X4) dan *empathy* (X5) terhadap kepuasan pasien sebesar 88,9 % dan sisanya yang 11,1 % adalah variabel lain yang tidak penulis teliti.

Tabel 2: Nilai koefisien regresi dan pengujian t dan F

No	variabel	Koef.reg	.t hitung	signifikansi
1	<i>Tangibles</i> (X1)	0,223	6,414	0,000
2	<i>Reliability</i> (X2)	0,141	4,734	0,000
3	<i>Responsiveness</i> (X3)	0,037	0,833	0,407
4	<i>Assurance</i> (X4)	0,216	5,091	0,000
5	<i>Empathy</i> (X5)	0,194	4,224	0,000
Nilai konstanta = -1,202				
Nilai R = 0,943				
R square = 0,889				
F hitung = 150,116 (sig.0,000)				

Nilai F hitung 150,116 dengan signifikansi 0,000 < nilai alpha 0,05 maka hipotesa nol ditolak artinya ada pengaruh signifikan variabel independen (X) terhadap dependen (Y) secara bersama-sama. Jadi koefisien korelasi berganda yang dikemukakan adalah signifikan artinya dari sampel dapat diperlakukan untuk populasi sebesar 1820 pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Prof.dr.Margono Soekarjo Purwokerto (Sugiyono, 2000).

Nilai t hitung variabel *responsiveness* sebesar 0,833 dan tingkat signifikansi 0,407 > nilai alpha 0,05 maka variabel *responsiveness* dinyatakan tidak valid. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pasien mengatakan bahwa aspek-aspek *responsiveness* seperti komunikasi, perhatian, tanggapan,

kesabaran, keramahan dan tindak lanjut tidak terlalu memperhatikan, sehingga faktor ini mungkin dapat mempengaruhi tidak validnya variabel *responsiveness* (X3), disamping faktor pendidikan responden terbanyak (42 %) adalah Sekolah Dasar atau faktor lain yang belum penulis ketahui.

Variabel *Responsiveness* adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit umum prof. dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

Karena variabel *responsiveness* (X3) tidak dapat dipakai sebagai variabel penelitian, maka untuk membuat persamaan baru dibuat analisis regresi linier berganda yang kedua, hal ini dapat dilihat pada lampiran 7. Dari analisis tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 3: Nilai koefisien regresi dan pengujian t pada regresi berganda kedua.

No	variabel	Koef.reg	.t hitung	signifikansi
1	<i>Tangibles</i> (X1)	0,229	6,770	0,000
2	<i>Reliability</i> (X2)	0,146	5,055	0,000
3	<i>Assurance</i> (X4)	0,226	5,548	0,000
4	<i>Empathy</i> (X5)	0,210	5,501	0,000
Konstanta = -1,247				

Dari tabel 3 dapat diketahui semua variabel *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *assurance* (X4) dan *empathy* (X5) ada

$$Y = -1,247 + 0,229X1 + 0,146X2 + 0,226X4 + 0,210X5$$

Persamaan regresi linier berganda ini menggambarkan pengaruh variabel *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *assurance*

pengaruh yang signifikan sehingga dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

(X4) dan *empathy* (X5) terhadap kepuasan pasien (Y).

Nilai koefisien regresi variabel *tangibles* (X1) sebesar 0,229 artinya kepuasan pasien (Y) akan bertambah sebesar 0,229 satuan jika variabel *tangibles* (X1) bertambah satu satuan, sedangkan *reliability* (X2), *assurance* (X4) dan *empathy* (X5) dianggap konstan. Nilai koefisien regresi positif artinya terdapat pengaruh positif dari variabel *tangibles* (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) artinya semakin tinggi variabel *tangibles* (X1) yang dijalankan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Nilai pengujian koefisien regresi dengan uji t menunjukkan nilai t hitung 6,770 dengan signifikansi $0,000 < \text{nilai } \alpha 0,05$ artinya ada pengaruh signifikan variabel *tangibles* (X1) terhadap kepuasan pasien. Dari uraian tersebut diatas dapat diartikan bahwa faktor *tangibles* dalam hal ini fasilitas fisik, perlengkapan perawatan, sarana komunikasi yang ada di Instalasi rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Margono Soekarjo Purwokerto perlu ditingkatkan, jika pihak manajemen rumah sakit mau menambahkan fasilitas fisik, perlengkapan perawatan dan sarana komunikasi, maka pasien akan merasa lebih puas terhadap pelayanan keperawatan di Instalasi rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

Nilai koefisien regresi variabel *reliability* (X2) sebesar 0,146 artinya kepuasan pasien (Y) akan bertambah sebesar 0,146 satuan jika variabel *reliability* (X2) bertambah satu satuan, sedangkan *tangibles* (X1), *assurance* (X4) dan *empathy* (X5) dianggap konstan. Nilai koefisien regresi positif artinya terdapat pengaruh positif dari variabel *reliability* (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) artinya semakin tinggi variabel *reliability* (X2) yang dijalankan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Nilai pengujian koefisien regresi dengan uji t menunjukkan nilai t hitung 5,055 dengan signifikansi $0,000 < \text{nilai } \alpha 0,05$ artinya ada pengaruh signifikan variabel *reliability* (X2) terhadap kepuasan

pasien. Dari uraian tersebut diatas dapat diartikan bahwa faktor *reliability* dalam hal ini kecepatan, ketepatan dan kebenaran pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat di Instalasi rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Margono Soekarjo Purwokerto perlu ditingkatkan, jika pihak manajemen rumah sakit mau meningkatkan kinerja perawat dalam hal kecepatan, ketepatan dan kebenaran pelayanan keperawatan, maka pasien akan merasa lebih puas terhadap pelayanan keperawatan di Instalasi rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

Nilai koefisien regresi variabel *assurance* (X4) sebesar 0,226 artinya kepuasan pasien (Y) akan bertambah sebesar 0,226 satuan jika variabel *assurance* (X4) bertambah satu satuan, sedangkan *tangibles* (X1), *reliability* (X2), dan *empathy* (X5) dianggap konstan. Nilai koefisien regresi positif artinya terdapat pengaruh positif dari variabel *assurance* (X4) terhadap kepuasan pasien (Y) artinya semakin tinggi variabel *assurance* (X4) yang dijalankan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Nilai pengujian koefisien regresi dengan uji t menunjukkan nilai t hitung 5,548 dengan signifikansi $0,000 < \text{nilai } \alpha 0,05$ artinya ada pengaruh signifikan variabel *assurance* (X4) terhadap kepuasan pasien. Dari uraian tersebut diatas dapat diartikan bahwa faktor *assurance* dalam hal ini kemampuan perawat dalam memberi jaminan tindakan keperawatan di Instalasi rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Margono Soekarjo Purwokerto perlu ditingkatkan, jika pihak manajemen rumah sakit meningkatkan kemampuan perawat dalam jaminan keselamatan tindakan keperawatan, maka pasien akan merasa lebih puas terhadap pelayanan keperawatan di Instalasi rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

Nilai koefisien regresi variabel *empathy* (X5) sebesar 0,210 artinya kepuasan pasien (Y) akan bertambah sebesar 0,210 satuan jika variabel *empathy* (X5) bertambah satu satuan, sedangkan *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *assurance* (X4) dan dianggap konstan. Nilai koefisien regresi positif artinya terdapat pengaruh positif dari variabel *empathy* (X5) terhadap kepuasan pasien (Y) artinya semakin tinggi variabel *empathy*(X5) yang dijalankan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Nilai pengujian koefisien regresi dengan uji t menunjukkan nilai t hitung 5,051 dengan signifikansi $0,000 < \text{nilai } \alpha$ 0,05 artinya ada pengaruh signifikan variabel *empathy* terhadap kepuasan pasien. Dari uraian tersebut diatas dapat diartikan bahwa faktor *empathy* dalam hal

ini tenggang rasa perawat dalam memberi pelayanan keperawatan di Instalasi rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Margono Soekarjo Purwokerto masih perlu ditingkatkan, jika pihak manajemen rumah sakit mau meningkatkan tenggang rasa perawat dalam memberi pelayanan keperawatan, maka pasien akan merasa lebih puas terhadap pelayanan keperawatan di Instalasi rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien adalah digunakan perhitungan elastisitas (lampiran 8). Dari perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4: Nilai elastisitas tiap variabel

No	Variabel	Nilai
1	<i>Tangibles</i> (X1)	0,243
2	<i>Reliability</i> (X2)	0,219
3	<i>Assurance</i> (X4)	0,345
4	<i>Empathy</i> (X5)	0,265

Dari tabel 4. perhitungan elastisitas menunjukkan nilai 0,345 tertinggi dibandingkan dengan variabel lain adalah variabel *Assurance* (X4) sehingga variabel *Assurance* (X4) adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah

SIMPULAN

Terdapat perbedaan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan yang diterima dengan mutu pelayanan keperawatan yang diharapkan oleh pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof.dr.Margono Soekarjo Purwokerto .

Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel dimensi mutu variabel *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *empathy* (X5) secara

bersama-sama terhadap kepuasan pasien (Y) yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof.dr.Margono Soekarjo Purwokerto, tetapi secara parsial variabel *responsiveness* (X3) tidak berpengaruh. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof.dr.Margono Soekarjo Purwokerto adalah variabel *assurance* (X4).

Saran yang dapat peneliti berikan adalah peningkatan mutu pelayanan keperawatan yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Prof.dr.Margono Soekarjo Purwokerto .perlu ditingkatkan dengan memperhatikan secara cermat faktor yang utama *empathy* dan *assurance* disamping faktor *tangibles* dan *reliability*. Faktor-faktor yang perlu

diperhatikan antara lain :peningkatan *tangibles* adalah kebersihan, kerapian, anterior, kelengkapan dan kenyamanan pada ruang perawatan pasien, peningkatan *Reliability* adalah kecepatan, ketepatan dan kejelasan dalam perawatan pasien, peningkatan *assurance* adalah: kehati-hatian, kemantapan, serta jaminan keamanan pasien, peningkatan *empathy* adalah : pendekatan, kepekaan, ketekunan dan kelembutan dalam merawat pasien dan perlunya peneliti menindak lanjuti penelitian ini mengapa variabel *responsiveness* tidak signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zaidin, (2001), *Dasar-dasar Keperawatan Profesional*, Widya Medica, Jakarta.
- Arikunto, Suharsini, 1992, *Dasar-dasar Evaluasi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta..
- Azwar, Azrul , (1996), *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan.
- Djojodibroto,Darmanto, 1997, *Kiat Mengelola Rumah Sakit*, Hipokrates, Jakarta.
- Gillies Dee Ann, (1989), *Manajemen Keperawatan*, alih bahasa Dina Sukmana, cetakan kedua, WB Saunders company, Philadelphia.
- Heather Marr and Hannie Giebing, (2001), *Penjamin Kualitas dalam Keperawatan*, Alih bahasa James veldman, EGC, Jakarta
- Oxford Advanced Learner's dictionary, 1089, Fourrth Edition, Oxford University Press.
- Imam Ghozali, M.Com, Aktr, Prof Dr, (2005), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Muninjaya, A.A.Gde, (1999), *Manajemen Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, (2003), *Measuring Customer Satisfaction*, PT . Gramedia, Jakarta.
- Ilyas, Yaslis, 2000, *Perencanaan Sumber Daya Manusia Rumah Sakit*, Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM UI, Jakarta.
- Sugiyono, (1999), *Statistic untuk penelitian*, CV Alfabeta, Bandung..
- Sugiyono, (2000), *Statistic untuk penelitian*, CV Alfabeta, Bandung.
- Singarimbun, Masri & Sofian Efendi,1995, *Metodologi Penelitian Survei*, LP3FS, Jakarta.
- Soehartono, Irawan, (1999), *Metode Penelitian Sosial*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Tim Depkes, (1994), *Konsep & Proses Keperawatan*, PPNI, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2005, *Service Quality Satisfactim*, Andi, Yogyakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia nomer 23 tahun 1992 tentang Kesehatan, 1992, Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Umar, Husein, (2002), *Metode Penelitian Untuk Skripsi & Bisnis*, Raja Grafindo, Jakarta